

**PIRMOSIOS EMOCINĖS PAGALBOS TEIKIMO
NUKENTĖJUSIESIEMS KRITINIŲ ĮVYKIŲ METU KVALIFIKACIJOS
TOBULINIMO PROGRAMOS METODINĖ MEDŽIAGA**

Vilnius,
2019

Metodinę medžiagą rengė:

Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento
prie Vidaus reikalų ministerijos
Žmogiškųjų išteklių valdymo skyriaus
patarėja (psichologė)

Liepa Raškevičienė

Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento
prie Vidaus reikalų ministerijos
Žmogiškųjų išteklių valdymo skyriaus
vyriausiosios specialistės (psichologės)

Donata Kabelytė

Virginija Venskūnienė

Akvilė Steponavičiūtė

Ugniagesių gelbėtojų mokyklos
Mokymo skyriaus psichologė

Gustė Ilgūnaitė

Vilniaus universiteto
psichologijos bakalauro
4 kurso studentė, praktikantė

Silvija Gineitytė

Kalbos peržiūra:

Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento
prie Vidaus reikalų ministerijos
Visuomenės informavimo ir analizės skyriaus
vyresnioji specialistė
Sonata Kukienė

Turinys

Turinys.....	3
<i>Pratarmė</i>	4
<i>Kritinio įvykio samprata ir rūšys</i>	5
<i>Galimos žmonių reakcijos į kritinį įvykį</i>	8
<i>Pagrindinių emocijų atpažinimas ir jų valdymas</i>	13
<i>Potrauminio streso sutrikimas ir potrauminis augimas</i>	17
<i>Pirmosios emocinės pagalbos nukentėjusiesiems teikimas</i>	20
<i>Naudingos nuorodos</i>	26
<i>Literatūros sąrašas ir elektroniniai ištekliai:</i>	26
<i>ATMINTINĖ</i>	28

Pratarmė

Tie, kurie puoselėja savo nuoširdumą, yra kupini milžiniškos galios – galios žinoti, galios atskirti, galios apmąstyti ir rinktis, galios sakyti tiesą ir, turbūt svarbiausia, galios augti.

– (D. Mackler)

Kiekvienas mūsų, išgyvenęs siaubą keliantį ir iki sielos gelmių sukrečiantį įvykį, norėtų būti paguostas – išklaustas ir suprastas, nuramintas ir sušildytas, atgavęs tikėjimą žmonėmis ir viltį įveikti iškilusius sunkumus.

Netikiu, kad kartais nepaguodžiame kito, šalia kenčiančio, nes mums nerūpi, pritingim ar tiesiog nenorime – juk kur kas dažniau mes paprasčiausiai nežinome, kaip tai padaryti. Kaip paguosti bijantį, šoko ištiktą ar viskam apatišką žmogų? Ką sakyti panikos, bejėgiškumo ar pykčio apimtam nukentėjusiajam?

Sakoma, kad nukentėjusieji atsimena du dalykus – tuos, kurie žeidžia, ir tuos, kurie padeda. Tikiu, kad ugniagesiai gelbėtojai nukentėjusiųjų atmintyje yra ne tik didvyriai, išgelbėję jų gyvybę ar turtą, tačiau ir tie, kurie patys pirmieji suteikė viltį atsitiesti po gyvenimo negandų, drąsiai pasiūlydami tai, ką turime svarbiausia – žmogišką atjautą.

Už pastabas, pasiūlymus ir praturtinančius pokalbius konspekto rengėjai nuoširdžiai dėkoja Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento prie Vidaus reikalų ministerijos Operatyvaus valdymo valdybos Situacijų koordinavimo skyriaus viršininkui vidaus tarnybos pulkininkui leitenantui Rimantui Ramanauskui, šiame skyriuje dirbančiam vyriausiajam specialistui vidaus tarnybos kapitonui Miroslavui Gerasimovičiui ir visiems budinčių pamainų pareigūnams – šie pokalbiai įkvėpė, mokė, skatino ieškoti ir augti.

Liepa Raškevičienė

Kritinio įvykio samprata ir rūšys

Ugniagesiai gelbėtojai, atlikdami gelbėjimo darbus, neretai susiduria su kritiniais įvykiais ir šių įvykių paveiktais nukentėjusiais. Kritinis įvykis – neįprastas, sukrečiantis, pavienis ar visuomeninis, vienkartinis ar ilgai trunkantis įvykis, keliantis intensyvius siaubo, baimės, nesaugumo, bejėgiškumo ar nepasitikėjimo pasauliu jausmus. Įvykis yra laikomas kritiniu ne tiek dėl objektyvių kriterijų, kiek dėl subjektyvaus jo išgyvenimo. Kritiniais įvykiais gali būti: netyčinės žmonių sukeltos nelaimės (tragiški, neatitaisomas pasekmes sukėlę eismo įvykiai, gaisrai ir kt.); nusikaltimai (fizinio, seksualinio smurto protrūkiai, žmogžudystės ir kt.); komplikotosios netektys (netikėtos ir dramatiškos mažamečių vaikų, kolegų ir kt. mirtys, savižudybės); ekstremalieji įvykiai ar ekstremaliosios situacijos (teroro aktai, kariniai veiksmai ir kt.). Maždaug keletą savičių po kritinio įvykio gali būti jaučiama įtampa, baimė, liūdesys, vienišumo jausmas, atsiranda jautrumas, nesaugumas ir nerimas, kad įvykis vėl nepasikartotų, sutrinka miegas, patirtas įvykis dažnai prisimenamas.

Kritinis įvykis yra staigus, netikėtas ir labai sukrečiantis – pvz., stichinės nelaimės, dideli materialiniai nuostoliai, tiesioginiai ar netiesioginiai gąsdinimai ir grasinimai, ginkluotas užpuolimas ar apiplėšimas, didelis gaisras, kolegos žūtis tarnybos metu, netikėta šeimos nario mirtis, savižudybė artimoje aplinkoje, sprogimai, teroristiniai išpuoliai, nesėkmingos gelbėjimo pastangos, katastrofa ar kitoks masinis nelaimingas atsitikimas, vaiko mirtis gelbėjimo metu, grėsmė gyvybei ir pan.

Tikimybė, kad pareigūnas gali susidurti su vienu ar keliais paminėtais įvykiais, yra labai didelė. Mūsų tarnybai geriausiai žinomi kritiniai įvykiai, apie kuriuos teko girdėti ar net susidurti tiesiogiai per pastaruosius metus: Dembavos tragedija 2013 m., kurios metu buvo išžaginta ir sudeginta automobilio bagažinėje nepilnametė; Žirmūnų daugiabučio gaisras (Vilniuje) 2007 m., kurio metu žuvo net 6 asmenys; Saviečių tragedija 2016 m., kurio metu tėvas į šulinį įmetė savo du vaikus, kurie paskendo; gaisro metu žuvę du mažamečiai vaikai Kaune, Tunelio g. 2018 m.; gaisras Permės naktiniame klube 2009 m., kurio metu žuvo per 140 žmonių; Grenfell tower daugiabutis Londone, sudegęs 2017 m., kurio metu gesinimo darbai užtruko labai ilgai ir buvo labai varginantys. Kiekvieno įvykio pasekmės yra labai stipriai susijusios tiek su ugniagesio asmenybe, tiek ir su įvykio pobūdžiu.

Veiksniai, susiję su kritinio įvykio pobūdžiu

- **Netikėtumas** – kuo įvykis labiau netikėtas, tuo stipresnė yra žmogaus reakcija į jį. Kuo situacija labiau jam pažįstama, tuo jam lengviau su ja susitvarkyti.
- **Intensyvumas** – kuo labiau asmuo yra įtraukiamas į kritinį įvykį (pvz. ugniagesys gelbėtojas tiesiogiai dalyvauja gelbėjimo operacijoje), tuo labiau jis yra paveikiamas. Jei asmuo apie tą patį įvykį tik girdėjo, matė per žinias ar iš toli, greičiausiai jo reakcija bus daug ramesnė ir darys jam mažesnę įtaką.
- **Trukmė** – jei įvykis trunka ilgai ir jei jis yra intensyvus, pasekmės žmogui bus daug rimtesnės, nes visą tą laikotarpį žmogaus organizmas yra sekinamas.

- **Kontrolės galimybės** – kuo didesnę situacijos kontrolę žmogus turi stresinėje situacijoje, tuo mažesnės pasekmės jo organizmui gresia.
- **Artimumas** – kuo artimiau žmogus yra susijęs su įvykiu, tuo stipresnė bus jo reakcija. Net jei pati situacija kelia tik asociacijas, bet jos yra labai artimai pažįstamos žmogui, reakcija bus stipresnė, nei žmogaus, kuris tokių asociacijų neturi (pvz. ugniagesio gelbėtojo gelbėjimo operacijos metu žūsta vaikas, ugniagesio gelbėtojo reakcija bus daug stipresnė, jei ir jis pats turi vaikų).
- **Įvykio rūšis** – kuo įvykis yra sudėtingesnis, apimantis daugiau žmonių ar tiesiog asmuo yra jautresnis, tuo stipresnė to žmogaus reakcija.

Ugniagesiams gelbėtojams didžiausią stresą keliančios situacijos gali būti:

- **Kolegos žūtis:** tokiems įvykiams pasirengti iš anksto yra beveik neįmanoma, taip pat tai primena apie kiekvieno iš mūsų laikinumą, todėl reakcijos į tokius įvykius visuomet būna arba labai stiprios arba atvirkščiai – labai užslopintos ir jas stengiamasi kaip įmanoma labiau užmaskuoti nuo aplinkinių.
- **Kolegos savižudybė:** tokiam įvykiui taip pat nėra įmanoma pasirengti iš anksto. Neretai kolegos pradeda kaltinti save, kad laiku nepastebėjo ir nesuteikė pagalbos, todėl išgyvenamas stresas gali užsitęsti.
- **Įvykio auka – vaikas:** susidūrimas su tokiomis situacijomis gali stipriai sutrikdyti žmogaus supratimą apie natūralią gyvenimo tėkmę – pirmiausiai šį pasaulį palieka vyresnieji, o tik vėliau vaikai ir t.t. Jei ugniagesys gelbėtojas ir pats turi vaikų, išgyvenamas stresas gali būti daug stipresnis dėl kylančių asociacijų. Prie labiausiai sukrečiančių įvykių derėtų paminėti ir įvykius, kuriuose dalyvauja nėščios moterys ar neįgalūs asmenys, kuriems pabėgti iš situacijos gali trukdyti būtent jų negalia.
- **Užsitęsusių nesėkmingos gelbėjimo pastangos:** visų gelbėjimo operacijų metu ugniagesius gelbėtojus į priekį veda mintis, kad jiems pasiseks ir jie galės išgelbėti visus nukentėjusiuosius, tačiau kai taip nenutinka, ugniagesys gelbėtojas gali pradėti kaltinti save, kad kažko nepadarė ar stengėsi per mažai. Tokios situacijos gali sukelti smarkias emocines pasekmes.
- **Masinis nelaimingas atsitikimas:** daug nukentėjusiųjų, masinė panika, pajėgų trūkumas, sunkiai valdomos situacijos, kontrolės praradimas įvykio metu ugniagesiui gelbėtojui gali kelti daug didesnę stresą, nei įprasta gelbėjimo operacija, kuri ugniagesių gelbėtojų darbe pasitaiko dažniau.
- **Įvykio auka – pažįstamas žmogus:** įvykis, kuriame būna nukentėjusiųjų ar žuvusiųjų jau pats savaime yra keliantis didelį stresą, tačiau jei viena iš tų aukų ugniagesiui gelbėtojui yra pažįstama, stresas ir reakcija į situaciją tampa daug stipresni.

- *Cheminės avarijos, radiacija*: tokių įvykių metu yra labai sunku numatyti, kokia bus viso to baigtis. Kylantis stresas susijęs su situacijos kontrolės praradimu, be to, tokių įvykių metu yra paveikiama sveikata, kas gali kelti papildomą stresą.
- *Žmonių gelbėjimo darbai vandenyje, gilyje ir aukštyje*: skenduolių paieška po vandeniu yra labai specifinė ir kelianti daug streso, nes po vandeniu matomumas yra labai ribotas ir ugniagesys gelbėtojas niekad nežino, kada aptiks skenduolį. Didelę įtampą kelia ir skenduolių vaizdai, ar tikimybė atsitrenkti skenduolį jo beieškant. Laiko stoka kovojant dėl žmogaus gyvybės, darbas giliose, srauniuose vandenyse, gelbėjimo darbai po ledu ar dideliame aukštyje taip pat kelia papildomą stresą.
- *Autoįvykiai*: kadangi ugniagesiai gelbėtojai į autoįvykius yra kviečiami kai be jų pagalbos nėra įmanoma ištraukti iš automobilio nukentėjusiojo, ugniagesiai gelbėtojai susiduria su šokiruojančiais vaizdais, jiems tenka bendrauti su nukentėjusiuoju, jį guosti ir palaikyti ne tik skausmo, bet ir mirties akivaizdoje. Jei ugniagesys gelbėtojas yra silpniau psichologiškai pasiruošęs, tokios situacijos jam gali kelti didelę įtampą ir trukdyti atlikti savo darbą.
- ***Socialinės paramos lygis, būdas ir prieinamumas*** – jei po kritinio įvykio asmeniui suteikta tinkama pagalba, jo reakcija sutrumpėja ir tampa mažiau intensyvi, žmogus greičiau pasijaučia saugesnis. Asmens atsitiesimas po kritinio įvykio labai priklauso ir nuo jo noro pagalbą priimti – taigi, jei jis atsisakys pagalbos ir stengsis tą situaciją išgyventi vienas, lieka didesnė tikimybė, kad jo sveikatai bus padaryta rimtesnė žala. Taip pat, priimant pagalbą iš karto, mažėja tikimybė susirgti potrauminio streso sutrikimu.

Natūralios reakcijos į patirtą kritinio įvykio stresą gali atsirasti nuo kritinio įvykio praėjus kelioms valandoms, dienoms ar savaitėms:

- ***fizinės reakcijos***: drebulys, troškulys, nuovargis, pykinimas, alpimas, traukuliai, vėmimas, svaigulys, silpnumas, krūtinės skausmai, galvos skausmai, greitas širdies plakimas, rau-menų drebulys, šokas, griežimas dantimis, regėjimo sutrikimai, stiprus prakaitavimas, kvė-pavimo sunkumai;
- ***kognityvinės (pažintinės) reakcijos***: sumišimas, košmarai, pernelyg didelis arba sumažėjęs budrumas, įtarumas, įkyrūs prisiminimai, kitų kaltinimas, suprastėjęs dėmesingumas, sup-rastėjęs gebėjimas spręsti problemas, pablogėjęs abstraktus mąstymas, sumažėjęs dėmesin-gumas, suprastėjęs gebėjimas susikaupti ir atsiminti, nesiorientavimas laike ar vietoje;
- ***emocinės reakcijos***: baimė, kaltė, sielvartas, panika, neigimas, nerimas, susijaudinimas, irz-lumas, depresija, stiprus pyktis, emocinis sukrėtimas ar šokas, emocijų protrūkiai ar emocijų ne valdymas;
- ***elgsenos reakcijos***: užsisiklindimas ar pasitraukimas, asocialaus elgesio apraiškos, nesuge-bėjimas pailsėti, intensyvus vaikščiojimas, chaotiški judesiai, pokyčiai socialinėje veikloje, pasikeitusi kalbėsena, pastebimai sumažėjęs arba padidėjęs apetitas, padidėjęs alkoholio vartojimas, pasikeitęs bendravimas.

Galimos žmonių reakcijos į kritinį įvykį

Su kritiniais įvykiais tiesiogiai ar netiesiogiai susidūrę žmonės gali reaguoti labai įvairiai. Patyrus kritinį įvykį, stresas gali pasireikšti skirtingu stiprumu ir gana skirtingais požymiais. Iškart po įvykio teikiant emocinę paramą nukentėjusiesiems galima pastebėti, kad su kai kuriais iš jų bendrauti yra ypač sudėtinga. Taip gali būti todėl, kad asmenys skirtingai reaguoja į didelį ką tik išgyventą kritinį įvykį. Lengviausiai ir greičiausiai pastebimos yra fizinės reakcijos, pabandavus gali išryškėti kognityvinio (pažintinio) pobūdžio reakcijos, o ilgainiui gali išryškėti emocinės ir elgsenos reakcijos (apie visų reakcijų bruožus skaitykite „*Natūralios reakcijos į patirtą kritinio įvykio stresą*“).

<i>Nukentėjusiųjų reakcijos</i>	<i>Kaip padėti?</i>
<p>1. Panika: staigus noras pabėgti ir slėptis, kuri sukelia įprastą mąstymą „paralyžiuojanti“ baimė. Panika kyla dėl realios ar įsivaizduojamos grėsmės sveikatai ar gyvybei ir nežinomybės, kadangi sunku ieškoti išeičių iš situacijos, kai nežinai, kas iš tiesų vyksta. Pvz., naktiniame klube yra daug žmonių. Staiga pasigirsta: „Gaisras! Degam!“. Patalpoje pasirodžius dūmams ar atsiradus degėsių kvapui, galimi du elgesio modeliai – ieškoti gaisro šaltinio, siekiant jį kuo greičiau utilizuoti ir tuo pačiu organizuoti evakuaciją iš patalpos arba paniškai visiems pulti prie išėjimo, suformuoti spūstį ir, blogiausiu atveju, pargriūti ir likti sutryptam arba sutrypti bet kurią kitą, pargriuvusį. Antrasis elgesio modelis pasireiškia todėl, kad prie suvokiamos grėsmės sveikatai ir gyvybei prisideda papildomą stresą keliantis nežinojimo, kas gi vyksta iš tiesų, jausmas. Nors neretai manoma, kad su kritiniais įvykiais susidūrę asmenys būtinai išgyvena paniką, taip yra ne visuomet. Priešingai, kartais žmonės sukaupia jėgų ir elgiasi pakankamai racionaliai ir atsakingai. Tačiau įsitikinimas, kad kritinio įvykio dalyviai ar liudininkai, kurių elgesyje neatsispindi panika, išties nėra smarkiai paveikti ir jiems nebūtina teikti emocinę paramą, yra klaidingas. Įsidėmėtina, kad adekvati pagalba reikalinga visiems asmenims, paveiktiems kritinio įvykio.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Pašalinkite nukentėjusį asmenį iš paniką sukėlusios situacijos ar aplinkos.2. Patartina padėti nukentėjusiajam asmeniui sureguliuoti kvėpavimą – jaučiant didelį stresą kvėpavimas tampa netaisyklingas (įsitempia raumenys, kvėpavimas sulaikomas), todėl nusiraminti tampa dar sudėtingiau. Atminkite, kad taisyklingas kvėpavimas – tai ištisinis, diafragminis, ritmiškas kvėpavimas.3. Galite pabandyti kvėpuoti kartu su nukentėjusiuoju – pvz., gana įsakmiu balso tonu paprašykite jo žiūrėti jums į akis ir kartu giliai, nepertraukiamai kvėpuoti. Nenutrūkstamas gilus kvėpavimas padeda suvaldyti stresą ir aprūpina smegenis deguonimi, todėl mąstymo procesas vyksta intensyviau ir sklandžiau.

Trys žmonės – trys skirtingos reakcijos slepiantis nuo šūvių Holivudo tarptautiniame oro uoste, JAV. 2017 m. sausis. Joe Raedle/Getty Images nuotrauka.



2. Apatija: emocijų, motyvacijos, entuziazmo trūkumas, abejingumas, visiška vidinė tuštuma ir bejėgiškumas. Apatiškas žmogus abejingas, atsainus tam tikriems emociniams, socialiniams ar fiziniams gyvenimo aspektams. Kliniškai apatija laikoma lengva psichinio disbalanso forma. Neilgai trunkanti apatija nelaikoma itin pavojinga, tačiau jei apatija trunka ilgiau nei 3 savaites, reikalingas gydymas.


1. Pabandykite pažadinti bet kokius nukentėjusiojo interesus, klauskite „Kuo tu vardu?“, „Kaip tu jautiesi?“ „Ar nori(te) valgyti?“, „Ko nori(te)?“.
2. Palydėkite į vietą, kur jis galėtų ramiai pagulėti ir pailsėti arba, jei tai neįmanoma, pamėginkite nukentėjusį asmenį įtraukti į pagalbos teikimą kitiems, fizinę veiklą, pagirdykite stipria saldinta kava ar pan.

3. Labai aukštas fiziologinio nerimo lygis: greitas širdies plakimas, padažnėjęs kvėpavimas, skrandžio sudirginimas, kt.

1. Atsižvelgdami į pasireiškiančias fiziologines reakcijas, padėkite nukentėjusiam asmeniui sugrįžti prie taisyklingo kvėpavimo, pasiūlykite atsigerti vandens, kt.

4. Psichinis šokas: negalėjimas patikėti tuo, kas nutiko; negalėjimas suvokti, kad tai, kas nutiko, buvo tikra; nesupratimas, kas įvyko. Psichinis šokas pasižymi anksčiau turėtos pasaulėžiūros sugriuvimu ir kartais yra apibūdinamas kaip per greitas įvykis žmogaus kūno ir proto sistemai. Nukentėjusysis gali stipriai drebėti (tai natūrali organizmo pagalbinė reakcija) arba pulti savo paties gelbėtoją – ne todėl, kad iš tiesų būtų priešiška nusiteikęs būtent prieš gelbėtoją, o todėl, kad yra stipriai sužadinti jo instinktyvūs gynybos

1. Psichinio šoko ištiktas žmogus gali negebėti kalbėti, tačiau jis jus mato, todėl labai svarbu palaikyti akių kontaktą, kalbėti ir judėti ramiai, švelniai ir lėtai, nes jūsų demonstruojama ramybė turi tarsi „atsverti“ vidinį nukentėjusiojo chaosą.
2. Nesakykite nukentėjusiajam asmeniui frazių „Nusiramink“, „Nurimk“ – tai nepadės.
3. Lėta ir ramia balso intonacija patarkite nukentėjusiam asmeniui: „Žiūrėk į mane. Kartok, ką aš darau. Lėtai ir giliai įkvėpk. Dabar iškvėpk. Atpalaiduok ir nuleisk pečius taip, kaip aš (parodykite, kaip tai daroma). Leisk savo kūnui nurimti.“

<p><i>mechanizmai ir jis jaučia labai didelį priešišumą tam, kas atsitiko.</i></p>	<p>4. Nukentėjusius vaikus patartina apkabinti – lėtai, giliai kvėpuojant, švelniai pasupant, ramiai kartojant: „Jau viskas baigėsi. Aš su tavimi. Dabar tu saugus“. Jūsų tikslas – atkreipti vaiko dėmesį į aiškią ir ramią dabarties akimirką.</p>
<p>5. Baimė: tikro ar įsivaizduojamo pavojaus sukeltas jausmas, susijęs su pastangomis išvengti šio pavojaus. Baimė kyla iš savisaugos instinkto, tai prigimtinė reakcija, atsirandanti ankstyvojoje vaikystėje. Šis jausmas gali perspėti apie artėjantį pavojų, leidžia sutelkti dėmesį į pavojaus šaltinį, skatina ieškoti būdų išvengti grėsmės. Baimės intensyvumas priklauso nuo asmenybės ir aplinkybių. Stiprus baimės jausmas pasireiškia įvairiais ūmiais pakitimais organizme: kūnas tartum sustingsta, purto drebulys, išpila šaltas prakaitas, kt. Baimė dar gali būti apibūdinama kaip stiprus sąlygų ar objektų netoleravimas ir nenorėjimas šiose sąlygose atsidurti – pvz., tamsos baimė, aukščio baimė ir pan. Po kritinių įvykių nukentėjusieji dažnai jaučia perdėtą baimę dėl asmeninio ir artimųjų saugumo; baimę, kad yra patys dėl visko kalti; baimę, kad niekas jais nepatikės arba juos kaltins; baimę, kad teisėsaugos sistema jiems nepadės; taip pat gali jausti baimę, kad įvykis vėl pasikartos.</p> <p>Išsigandusi moteris po Sidnėjaus įkaitų dramatos bėga link policijos pareigūno. 2014 m. gruodis. Rob Griffith/AP nuotr.</p>	<p>1. Visą savo dėmesį sutelkite į nukentėjusįjį asmenį (galite naudoti frazes „Tu nesi vienas“, „Aš esu su Tavimi“, „Dabar Tu saugus“ ir pan.). Uždavinėkite tik paprastus klausimus.</p> <p>2. Imkitės praktiškų, naudingų veiksmų (paskambinkite nukentėjusiojo artimiesiems, kt.).</p> <p>3. Paprastai ir suprantamai informuokite apie tolesnių įvykių ir veiksmų seką, pabrėžkite, kad grėsmingas įvykis jau baigėsi.</p> 
<p>6. Bejėgiškumas: nusivylimas, kad kartais, esant sudėtingoms aplinkybėms, negalima nieko padaryti, kad įvykių eiga nepriklauso nuo mūsų.</p>	<p>1. Nesielkite su nukentėjusiuoju kaip su visišku bejėgiu, leiskite pačiam priimti sprendimus.</p>
<p>7. Pyktis: aktyvi emocija, kurią gali sukelti patirta grėsmė, konfliktai, neteisybė, pažeminimas, išdavystė, kt. Išskiriamos 3 pykčio rūšys: pyktis, kylantis iš savigynos poreikio, pasireiškiantis tada, kai asmuo ar gyvūnas yra kankinamas ar pakliuvęs į spąstus; pyktis kaip reakcija į kitų suvokiamai tyčia sukeltą žalą ar neteisingą elgesį („Kodėl tai nutiko man?“, kt.); susierzinimas, šurkštumas, niūrumas, kurie labiau susiję su asmens</p>	<p>1. Pasistenkite agresyvių žmogų izoliuoti nuo kitų, rodykite jam geranoriškumą, nekaltinkite ir nekritikuokite.</p> <p>2. Pravartu atspindėti pykstančio žmogaus jausmus pasakant: „Tu labai įsiaudrinęs ir labai pyksti dėl to, kas čia įvyko. Ką dabar galėtume padaryti šioje situacijoje?“.</p> <p>3. Kartais pakanka pasakyti žmogui, kad jei jis nesiliaus būti agresyvus, bus nubaustas. Tačiau tai turi būti ne grasinimas, o informavimas apie realias jo elgesio pasekmes.</p>

<p><i>charakteriu nei konkrečios situacijos suvokimu. Išoriškai pyktis gali pasireikšti veido išraiškomis, kūno kalba, fiziologinėmis reakcijomis (išmuša raudonis, kt.) arba net vieša agresija (rėkimu, aplinkinių koneveikimu, daiktų mėtymu, smurtu, kt.).</i></p>	
<p>8. Liūdesys: prislėgta nuotaika dėl nesėkmės, nepalankios padėties, praradimo, prarasto tikėjimo, kad pasaulis yra saugus ir nuspėjamas. Liūdesys laikomas laimės priešingybe ir tapatinamas su sielvartu, melancholija, širdgėla. Liūdintys žmonės dažnai būna nekalbūs, nepasižymi energija, linkę laikytis nuošalėje.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atidžiai išklausykite; nemenkinkite nukentėjusiojo patirties, sakydami: „Nėra ko liūdėti, būna ir blogiau“ ar pan. 2. Patikinkite, kad liūdesys yra normali reakcija („Yra normalu jausti liūdesį ir apmaudą šioje situacijoje“, kt.).
<p>9. Gėda: atsiranda netinkamo moralinio elgesio. Gėda išgyvenama kaip kankinantis neramumas, nepasitenkinimas savimi, apgailėstavimas dėl netinkamo elgesio ar jo smerkimas. Gėda – tai jausmas, kurio dėka žmonija evoliucionuoja, nes padeda išsaugoti žmonių bendruomenę, motyvuoja keisti elgesį. Po kritinių įvykių žmonės neretai išgyvena gėdą dėl to, kad buvo priversti pasirodyti emocionaliais ir bejėgiais, kad jiems prireikė kitų pagalbos arba kad įvykio metu nepasielgė taip, kaip būtų norėję. Gėdos išgyvenimas paprastai atsispindi žmogaus išorėje – nukreipiamos akys, parausta veidas, pakinta odos spalva. Apie gėdos jausmą labai sunku prisipažinti aplinkiniams.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Patikinkite nukentėjusįjį, kad tokioje situacijoje yra normalu jaustis sutrikusiam, normalu reikšti emocijas ir išgyventi bejėgiškumą. , 2. Galite akcentuoti, kad nė vienas iš mūsų nežino, kaip būtų buvę tokioje situacijoje pasielgti geriausiai, nukreipkite asmens mąstymą nuo „Kas būtų buvę, jeigu aš...“ į „Ką dabar galiu padaryti, kad visiems būtų geriau?“ ir pan. 3. Kadangi gėda – dažnai stingdantis ir nuo aplinkinių izoliuojantis jausmas, svarbu žmogų skatinti veikti – padėti kitiems, atsiprašyti, kt.
<p>10. Kaltė: ji, kaip ir gėda ar pasididžiavimas, priklauso „socialiniams“ jausmams, nes formuojasi gyvenant bendruomenėje. Kaltės jausmo išgyvenimas yra būdingas tik žmogui, jos dėka mes suvaldome savo agresiją ir kitus destruktivius polinkius, taisome klaidas ir tobulėjame, įsiklausome į kitų žmonių skausmą ir išgyvenimus. Tačiau kritinių įvykių metu pozityvūs kaltės jausmo aspektai pamirštami – šis jausmas tampa sunkia, slegiančia našta.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jei įmanoma, atkreipkite nukentėjusiojo dėmesį į tai, kad yra ir kitų reikšmingų aplinkybių, susijusių su įvykiais, dėl kurių jis jaučia kaltės jausmą. 2. Sušvelninkite situaciją, įvardindami, kad greičiausiai tariamas kaltininkas ne specialiai kažką padarė ar nepadarė, be to, greičiausiai jis nėra tiesiogiai atsakingas už tą įvykį.
<p>11. Isterija: isterijos priepuolis gali trukti nuo kelių minučių iki kelių valandų. Jis pasireiškia labai stipriu žmogaus susijaudinimu, kurį rodo</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Siekiant padėti isterijos ištiktam asmeniui, patartina atlikti veiksmą, kuris isterijos ištiktą asmenį labai nustebintų

<p>demonstratyvūs judesiai, teatrališkos pozos, greita, emociinga kalba, riksmi ar verksmas.</p>	<p>– trinktelėkite kumščiu į stalą, garsiai užrikiute ir pan. Itin sudėtingose situacijose gali būti apliejama vandeniu.</p> <p>2. Po to reikėtų kreiptis į jį tvirtu įsakmiu balsu ir trumpomis frazėmis: „Išgerk vandens“, „Nusiramink“. Jokiu būdu nepataikaukite jam, nenuolaidžiaukite.</p>
<p>12. Verksmas: padeda žmogui išreikšti vidinį skausmą, pašalinti vidinę įtampą ir suteikia palengvėjimą. Neleisdamas sau išsiverkti dėl klaidingų įsitikinimų (pvz., jis mano, kad tai gėda, kad verkia tik silpnieji ir pan.), žmogus kenkia savo fizinei ir psichinei sveikatai.</p>	<p>1. Padėkite verkiančiam žmogui pajusti, kad jūs esate šalia: parodykite, kad jo klausotės, nesistenkite jo nuraminti – leiskite išsiverkti ir iškalbėti savo skausmą, baimę ar skriaudą.</p> <p>2. Neklausinėkite, nepatarinėkite, nes svarbiausia šioje situacijoje – išklausti. Jei aplinkybės palankios, verkiantį žmogų galima ir patartina apkabinti.</p>
<p>13. Isteriškas (arba nervinis) juokas: nors po kritinių įvykių tai ganėtinai reta reakcija, vis dėlto isteriškas, nekontroliuojamas juokas gali pasireikšti kaip aplinkinius šokiruojantis psichologinės gynybos mechanizmas. Šis juokas – tai fiziologinis atsakas į patirtą stresą ir nerimą, kuris padeda sumažinti kančias, susijusias su traumuojančiu įvykiu. Be to, nukentėjusysis vienu metu gali ir verkti, ir juoktis.</p>	<p>1. Jokiu būdu negėdinkite nukentėjusiojo, klausdami, kaip jis gali juoktis šioje siaubingoje situacijoje ar teigdami, kad jis išprotėjo, neleiskite to paties daryti aplinkiniams.</p> <p>2. Nedelsdami perduokite nukentėjusį asmenį medikams.</p>
<p>14. Kliesdėsiai ir haliucinacijos: žmogus įsivaizduojamas situacijas, žmones, įvykius suvokia kaip realius.</p>	<p>1. Kalbėtis su nukentėjusiuoju ramiu balso tonu, neprieštarauti jam ir nesistengti jo perkalbėti, nes tai neduotų jokio rezultato.</p> <p>2. Kaip galėdami greičiau perduokite nukentėjusį asmenį medikams.</p>

Užduotis. Pamėginkite atsakyti, kaip reaguotumėte į kiekvieną šių situacijų, kokią pagalbą suteiktumėte tose situacijose esantiems žmonėms? Atsakę į klausimus raštu, pamėginkite kiekvieną situaciją suvaidinti, pasiskirstydami, kas bus nukentėjusysis, kas – pagalbos teikėjas ir kas – stebėtojas. Galite pamėginti sukurti ir kitas situacijas, panaudodami įvairias nukentėjusiųjų reakcijas.

- Po gaisro daugiabučio kieme blaškosi pagyvenęs vyras. Vėliau paaiškėja, kad jis yra aklas ir nesiorientuoja aplinkoje. Vyriui pasireiškęs šokas, jis neprisimena nei savo artimųjų vardų, nei jų telefono numerių.

2. Pavykus sėkmingai užgesinti gaisrą prekybos centre, automobilių stovėjimo aikštelėje pastebite vaiką, kuris išgyvena isteriją. Priėjus paaiškėja, kad gaisro metu jis pasimetė nuo savo tėvų ir dabar nežino, kur jie yra.

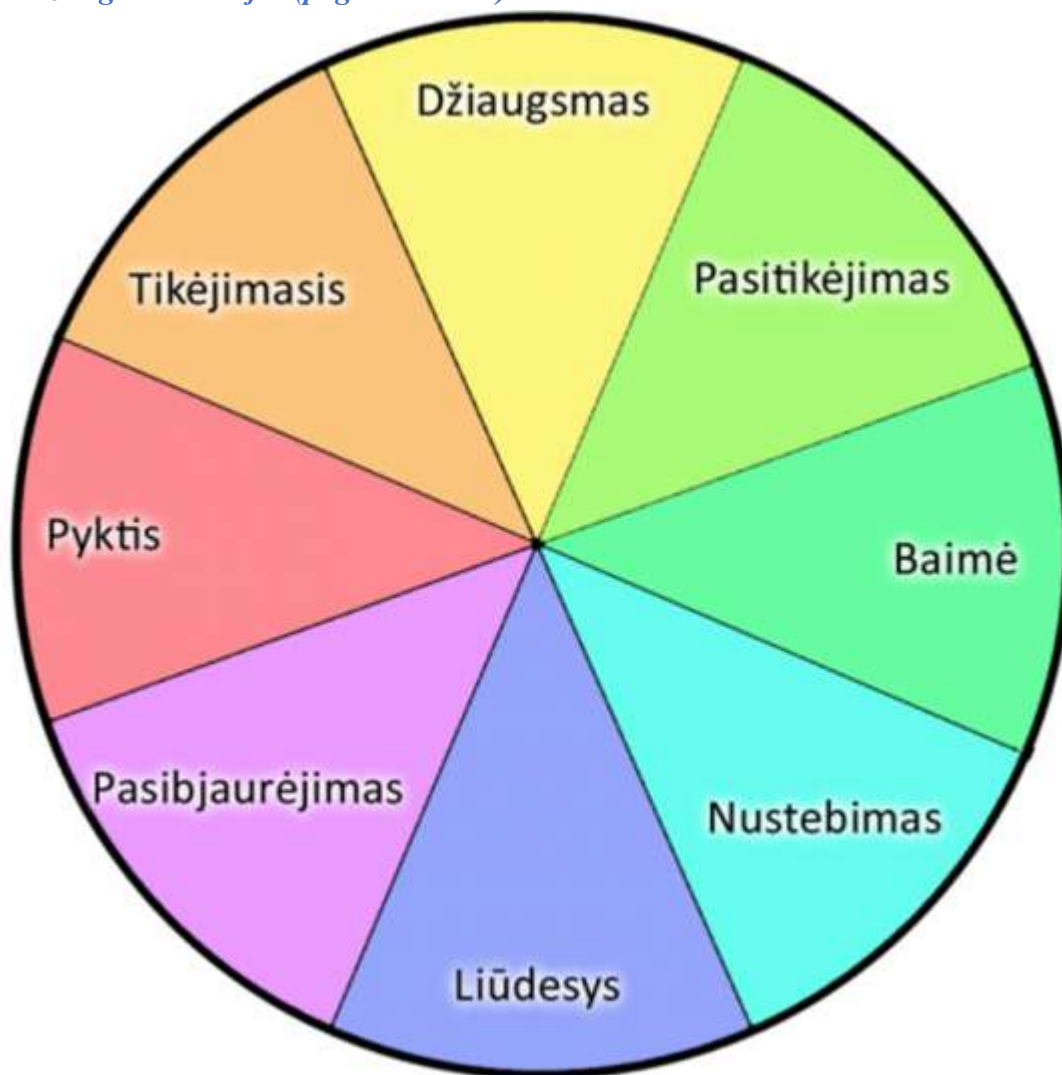
3. Autoavarijos metu, iš automobilio, keleivio vietos, ištraukiate sužalotą moterį. Vairuotojo vietoje sėdi vyriškis, kuris neleidžia jo priliesti, priešinasi ir yra labai agresyvus. Vis klausinėja, kur jo žmona ir kas atsitiko, kodėl jis yra šioje situacijoje.

Pagrindinių emocijų atpažinimas ir jų valdymas

<i>Emocija yra:</i>
<ul style="list-style-type: none"> • žmogaus santykio su vidinio ar išorinio pasaulio objektais išgyvenimas; • stipri, greičiau ne sąmoningai, bet automatiškai, nervų sistemos sukeliama dvasinė būseną, savo ruožtu daranti įtaką malonioms arba nemalonioms fiziologinėms reakcijoms; • sudėtinga reakcija, kurią individas stengiasi naudoti tvarkantis su asmeniškai svarbiu dalyku ar įvykiu.
<i>Emocijoms būdinga:</i>
<ul style="list-style-type: none"> • aiškiai išreikštas intensyvumas; • ribota trukmė – trunka gana neilgai; jos trukmė yra susijusi su ją sukėlusios priežasties veikimo trukme bei atsiminimais apie ją; • galima suvokti emocijos atsiradimo priežastį; • poliškumas – priešingos savo kokybe emocijos sudaro poras – pyktis ir baimė, džiaugsmas ir liūdesys.
<i>Kaip atsiranda emocijos?</i>
<ul style="list-style-type: none"> • emocijos atsiradimui yra reikalingi šie elementai, kurie gali būti įvairaus stiprumo: <ul style="list-style-type: none"> - fiziologinės reakcijos sužadimas (pvz., kraujo spaudimas, širdies plakimas, pulso padažnėjimas ir pan.); - elgesio išraiška (pvz., veido mimika, gestikuliacija, kūno poza ir pan.); - sąmoningas emocijos suvokimas (kai žmogus suvokia, kokią emociją išgyvena ir pagal fiziologines ir elgesio išraiškas sugeba ją atpažinti iš anksto).

- emocijos pasireiškia fiziškai, dažnai nevalingai ir kyla iš subjektyvių žmogaus jausmų, suvokimų ir įsitikinimų apie tam tikrus realius ar įsivaizduojamus dalykus, jų sąryšį.

Bazinės žmogaus emocijos (pagal Plutchik):



Emocijų ir jausmų skirtumai:

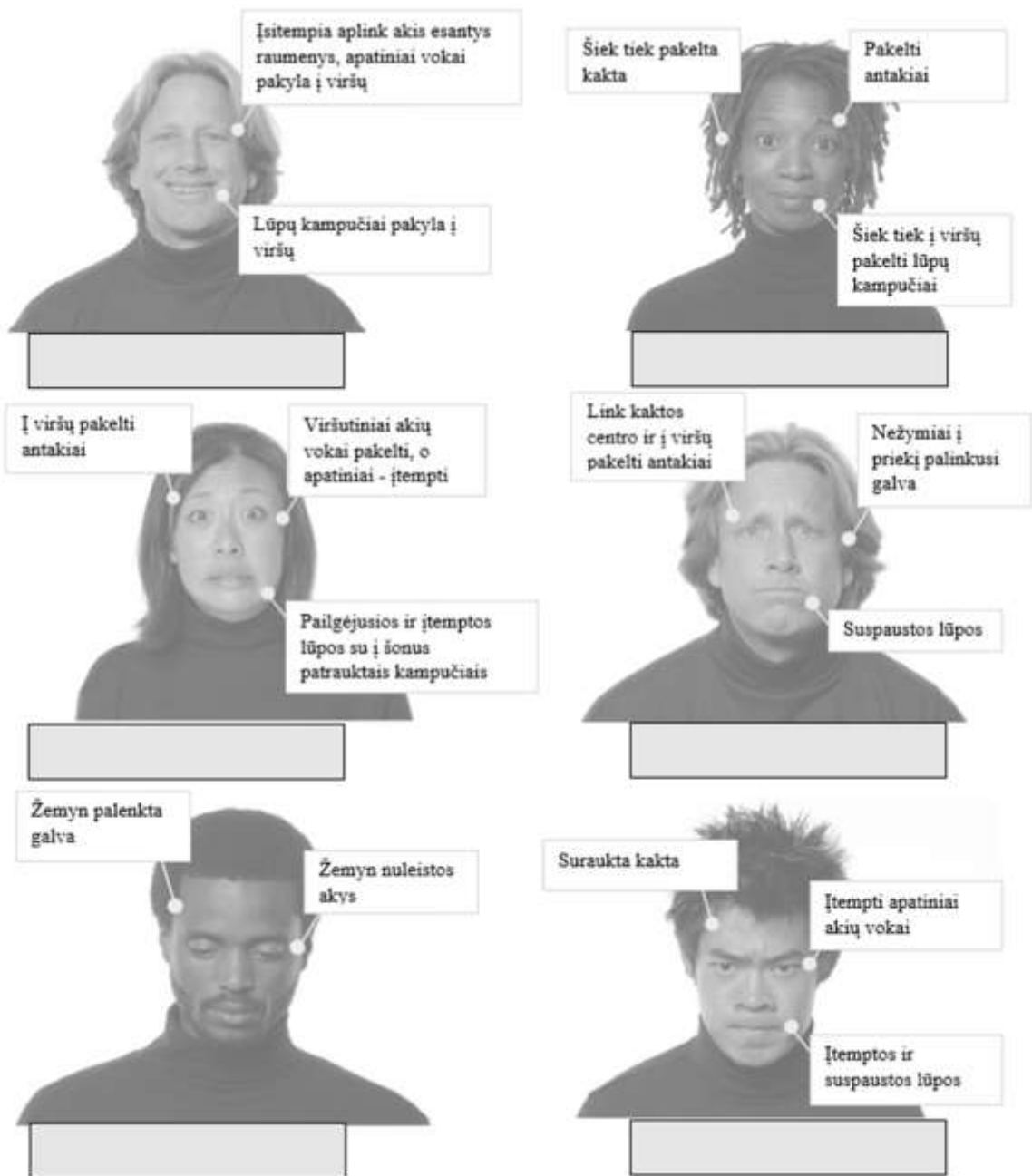
Emocijos	Jausmai
Evoliucijos eigoje atsirado anksčiau	Evoliucijos eigoje atsirado vėliau
Būdingos žmogui ir gyvūnams	Būdingi tik žmogui
Susijusios su situacija	Susiję su objektais
Trumpalaikės	Pastovūs ir ilgalaikiai
Turi reikšmės motyvacijai „čia ir dabar“	Turi reikšmės stabiliai ir ilgalaikiai motyvacijai

Užduotis. Pažiūrėkite į pateiktus paveikslukus – juose pavaizduoti veidai, atspindintys tam tikrą emociją. Atidžiai perskaitykite, kas būdinga kiekvienai iš šių emocijų ir pilkose zonose įrašykite kiekvienos emocijos pavadinimą.

	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; background-color: #cccccc; margin-bottom: 5px;"></div> <ol style="list-style-type: none"> ① Nuleisti viršutiniai akių vokai ② Nesutelktas žvilgsnis ③ Šiek tiek žemyn nusvirę lūpų kampučiai 		<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; background-color: #cccccc; margin-bottom: 5px;"></div> <ol style="list-style-type: none"> ① Suraukti, arti vienas kito esantys antakiai ② Intensyvus žvilgsnis ③ Susiaurėjusios lūpos
	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; background-color: #cccccc; margin-bottom: 5px;"></div> <ol style="list-style-type: none"> ① Lūpų kampučiai įtempti ir šiek tiek į viršų pakelta viena lūpų pusė 		<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; background-color: #cccccc; margin-bottom: 5px;"></div> <ol style="list-style-type: none"> ① Suraukta nosis ② Pakelta viršutinė lūpa
	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; background-color: #cccccc; margin-bottom: 5px;"></div> <ol style="list-style-type: none"> ① Pakelti antakiai ② Plačiai atmerktos akys ③ Praverta burna 		<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; background-color: #cccccc; margin-bottom: 5px;"></div> <ol style="list-style-type: none"> ① Pakelti ir arti vienas kito suraukti antakiai ② Pakelti viršutiniai akių vokai ③ Įtempti apatiniai akių vokai ④ Prašieptos, įtemptos lūpos

Teisingi užduoties atsakymai (stulpeliais žemyn): stulpelis, esantis kairėje – liūdesys, panieka, nuostaba; stulpelis, esantis dešinėje – pyktis, pasibjaurėjimas, baimė.

Užduotis. Atkreipkite dėmesį į kiekvienos emocijos būdingiausius požymius ir pilkose zonose įrašykite labiausiai tinkančią emociją iš baimės, drovumo, nuostabos, gėdos, liūdesio, pasididžiavimo, užuojautos, paniekos, pykčio, susidrovėjimo, džiaugsmo.



Teisingi atsakymai (stulpeliais žemyn): kairysis stulpelis – džiaugsmas, baimė, gėda,; dešinysis stulpelis – susidrovėjimas, liūdesys, pyktis.

Užduotis. Susiskirstykite poromis, ant lapelių užrašykite pagrindines emocijas. Kiekvienas iš poros išsitraukia du lapelius su emocijomis, jų nerodo savo porininkui. Kiekvienas savo porininkui turi pasistengti kaip įmanoma tiksliau savo veido išraiškomis lapelyje užrašytą emociją, o jo porininkas turi ją atspėti. Vaidinantis negali kalbėti ir teikti žodinių nuorodų spėliojančiajam. Spėliojama iki tol, kol yra teisingai įvardijama vaizduojama emocija.

Emocijų valdymo technikos

Išgyvenant sudėtingas situacijas yra normalu jausti įtampą. Padedant kitiems ne visada galime turėti galimybę pailsėti, atsitraukti nuo stresą keliančių situacijų patys. Dėl šių priežasčių, pateikiame emocijų valdymo technikas, kurios gali padėti paleisti neigiamas emocijas ir atstatyti ramią emocinę būseną:

- *emocijų išliejimas* – pats paprasčiausias būdas išlieti emocijas yra tiesiog jų išsakymas. Pasikalbėjus su artimu žmogumi ar geru kolega slegiančios emocijos atslūgsta ir savijauta pagerėja. Jeigu pasikalbėti nėra su kuo, kylančias emocijas galima užrašyti ant popieriaus, tai veikia kaip savotiška terapija, kurios metu kylančios emocijos yra paleidžiamos.
- *gilaus kvėpavimo technikos* – sąmoningas savo kvėpavimo stebėjimas padeda kontroliuoti ir kylančias emocijas. Pvz., <https://www.youtube.com/watch?v=aXI-tOY0sLRY>
- *paprasciausias suskaičiavimas iki 10 atbuline tvarka* – tokiu būdu mūsų mintys yra nukreipiamos nuo pagrindinio streso šaltinio ir susinormalizuoja kvėpavimas, kūnas nurimsta.
- *fizinė iškrova* – pats veiksmingiausias būdas pašalinti kūne susikaupusią įtampą yra sportas.

Potrauminio streso sutrikimas ir potrauminis augimas

Dalį nukentėjusiųjų kritiniai įvykiai paveikia taip stipriai, jog jiems išsivysto **potrauminio streso sutrikimas – tai emocinis sutrikimas, atsirandantis kaip pavėluota arba užsitęsusi reakcija į labai didelę psichinę ar fizinę traumą.** Potrauminio streso sutrikimas (kitaip dar vadinamas karine neuroze, arba Vietnamo karo sutrikimu, nes pirmiausia buvo pastebėtas tarp Vietnamo karo veteranų) negydomas nepraeina daugelį metų: kritinio įvykio paveikti nukentėjusieji pradeda vengti situacijų ar veiklų, primenančių šį įvykį, jaučiamas nerimas sutrikdo kasdienį jų gyvenimą ir veiklą, o traumuojančio įvykio vaizdai, garsai, kvapai sugrįžta kasdienybėje ir sapnuose, netikėtose situacijose. Kokybiškas miegas tampa iššūkiu, nes naktį sugrįžta visos grėsmingos mintys, kurias bandoma nuslopinti ir pamiršti dieną. Kokybiško fizinio ir emocinio poilsio trūkumas, nuolatinis įtampos ir grėsmės jautimas, iracionalus lūkestis, kad bet kurią akimirką gali nutikti kažkas bloga iš žmogaus reikalauja labai daug energijos. Dėl nuovargio atsiranda dirglumas, polinkis savo susierzinimą išlieti ant kitų (žodžiais, kumščiais, veiksmais, pavojingu vairavimu, kt.), slopinti savo būseną bandymais užsimiršti (darbu ir darboholizmu, alkoholiu ir alkoholizmu, piktnaudžiavimu raminamaisiais

vaistais, kt.) – taigi, **bandant užsimiršti ir bėgant nuo potrauminio streso sutrikimo problemos, o ne ją sprendžiant, įsisukti į ritimosi žemyn ratą tampa labai nesudėtinga.**

Tačiau kiekvienoje krizėje visuomet glūdi dvi galimybės – sunykti arba augti kaip asmenybei. Tam, kad išgyvenama krizė padėtų augti, nukentėjusiesiems nuo kritinio įvykio reikalinga pagalba. **Nedelsiant po kritinio įvykio suteikta emocinė parama gerokai sumažina susirgimo potrauminio streso sutrikimu riziką.** Be to, **jei kritinio įvykio atveju pagalbos teikimas nukentėjusiesiems koordinuojamas pakankamai gerai, tuomet ir patys įvykio dalyviai labiau rūpinasi kitais nukentėjusiais ir elgiasi atsakingai.**

Potrauminio streso sutrikimas faktais ir skaičiais:

- JAV apie 70 proc. suaugusiųjų per savo gyvenimą patiria bent vieną kritinį įvykį. Beveik penktadaliui iš jų išsivysto potrauminio streso sutrikimas. Moterims šis sutrikimas išsivysto dvigubai dažniau nei vyrams. Baigus gydymą, nuo potrauminio streso sutrikimo pasveiksta 67 proc. žmonių. Europoje labiausiai potrauminio streso sutrikimas paplitęs Nyderlanduose ir Jungtinėje Karalystėje, mažiausiai – Šveicarijoje ir Ispanijoje.
- Tyrimai rodo, kad kas penktas karys, grįžtantis iš Afganistano ar Irako, serga potrauminio streso sutrikimu. Ugniagesių ir paramedikų, susidūrusių su kritiniais įvykiais, sergamumas potrauminio streso sutrikimu šiek tiek mažesnis – apie 20 proc. šis sutrikimas išsivysto ne tik karo veteranams ir pagalbos teikėjams – jis pasireiškia po teroro atakų, stichinių nelaimių, nelaimingų atsitikimų, gaisrų, avarijų, užpuolimo, smurto ar netikėtos ir stiprios netekties. Žmones gali paveikti ne tik tiesiogiai patirti, bet ir stebėti įvykiai.
- 49 proc. prievartos aukų; 31,9 proc. patyrusių fizinį smurtą; 23,7 proc. patyrusių kitą seksualinio pobūdžio smurtą; 16,8 proc. išgyvenusių rimtą automobilio / traukinio / lėktuvo avariją; 15,4 proc. išgyvenusių užpuolimą, susijusį su šaudymu ar badymu; 14,3 proc. patyrusių staigią ir netikėtą artimojo / draugo netektį; 7,3 proc. liudijusių žmogžudystę; 3,8 proc. po stichinės nelaimės suserga potrauminio streso sutrikimu.
- 30 proc. – 60 proc. vaikų, susidūrusių su nelaimėmis, serga potrauminio streso sutrikimu. Daugiau nei 33 proc. paauglių, patiriančių bet kokio pobūdžio smurtą visuomenėje, taip pat serga potrauminio streso sutrikimu. Vaikams ir paaugliams, kenčiantiems nuo potrauminio streso sutrikimo, sunkiau sekasi mokykloje.

Ilgalaikės kritinių įvykių pasekmės:

- **depresija:** kasdien būdinga prislėgta, bloga nuotaika, negalėjimas susikaupti, priimti sprendimus, sulėtėjęs mąstymas ir judesiai, sutrinka vidaus organų veikla. Depresija – vienas dažniausių psichikos sveikatos sutrikimų, tačiau anaipol ne viskas, kas šiuo žodžiu vadinama yra depresija. Depresija sergančiam žmogui seniau patikusi veikla nebeteikia malonumo, priaugama arba numetama svorio be jokių dietų, kankina nemiga arba miego poreikis pasidaro per didelis, pasireiškia fizinis ir emocinis nuovargis, kaltės jausmas, beprasmybės pojūtis, gali kilti minčių apie savižudybę.
- **savižudybė.**
- **alkoholizmas ir kitos priklausomybės ligos:** daugiau nei 50 proc. sergančiųjų šiuo sutrikimu tampa priklausomais nuo alkoholio. Be to, lyginant sergančiuosius potrauminio

streso sutrikimu su nesergančiais, pirmieji dvigubai dažniau yra priklausomi ir nuo nikotino. 35 proc. žmonių, kuriems pasireiškia potrauminio streso sutrikimas, yra linkę piktnaudžiauti receptiniais vaistais.

- **panikos atakos:** stiprus ir dažnas širdies plakimas, širdies virpėjimas, skausmas, diskomfortas krūtinės ląstoje, padažnėjęs kvėpavimas, oro trūkumas, smaigimo ar „kamuolio gerklėje“ įstrigimo jausmas, nemalonūs pojūčiai skrandžio srityje, pykinimas, šaltkrėtis arba karščio priepuoliai, bendras organizmo silpnumas. Panikos būsenoje žmonės dažnai baiminasi, kad sustos širdis ar kvėpavimas, atsisakys veikti svarbiausi gyvybiniai organai ir ištiks mirtis. Kartais toks nerimas gali pasireikšti ir kaip neaiškus „psichinis spaudimas“ – lyg kažkokia jėga spautų prie žemės, atimtų ir fizinės jėgas, ir gebėjimą aiškiai mąstyti. Tikrą panikos ataką visuomet lydi psichologiniai simptomai: stiprus ir vis augantis nerimo, įtampos jausmas, kuris pasiekia maksimumą priepuolio metu, o vėliau, priepuoliui rimstant, palaipsniui silpnėja. Priepuolis paprastai trunka 10-20 minučių, tačiau gali tęstis ir iki pusvalandžio.
- **obsesinis-kompulsinis sutrikimas:** vienas iš nerimo sutrikimų, pasižymintis įkiriomis mintimis (obsesijomis – pasikartojančiomis mintimis, vaizdiniais, apmąstymais, abejonėmis, kurios kyla prieš žmogaus valią) ir stereotipiškai kartojamais beprasmiškais judesiais (kompulsijomis – ritualais, siekiant simboliškai apsisaugoti nuo mažai tikėtinos grėsmės, nereikalingų daiktų kaupimu, per dažnu rankų plovimu, įkyriu visko tikrinimu ar skaičiavimu, kt.). Žmogus paprastai suvokia šių judesių beprasmiškumą ir nesėkmingai bando su jais kovoti.
- **chroniškas psichosomatinis skausmas:** skausmas, kuris trunka ilgą laiką ir neturi aiškių fiziologinių priežasčių. Tai fizinis skausmas, kurį sukelia emocijos.
- **seksualinio gyvenimo sutrikimai:** sumažėjęs lytinis potraukis ir vaisingumas, kt.

REKOMENDUOJAME PERŽIŪRĖTI: vaizdo įrašas apie potrauminio streso sutrikimą (anglų-rusų kalbomis)

<https://www.youtube.com/watch?v=QbL5GIXHRsY>

Potrauminis augimas yra teigiami psichologiniai padariniai po traumos, kurie pasireiškia savęs suvokimo, požiūrio į pasaulį ir tarpasmeninių santykių pokyčiais. Kitaip teigiami trauminės patirties aspektai yra vadinami: „pozityvūs pokyčiai“, „su stresu susijęs augimas“, „traumos įprasminimas“, „suvokta nauda“ ir kt. Potrauminio augimo pavyzdį galite pamatyti čia:

<https://www.youtube.com/watch?v=VfsCI17sug4>.

Teigiamas pakartotinis kritinės situacijos vertinimas – ieškoma, kas įvyko trauminio įvykio metu ir nauda, kurios galima pasiekti po to trauminio įvykio dabartinėje situacijoje. Šis procesas dažnai yra skausmingas ir sunkus, tačiau jis yra gana efektyvus. Potrauminį augimą galima vystyti ir prevenciškai – tyrimais įrodyta, kad aukštesnį altruizmo lygį turintys žmonės ir dažnai padedantys kitiems, yra labiau linkę į potrauminį augimą. Aktyvus gyvenimo būdas (mokslininkai jam priskiria net ir knygų skaitymą, svarbiausia, kad žmogus būtų kažkuo

užsiėmęs ir nuolatos plėstų savo akiratį), taip pat daro įtaką aukštesniam potrauminio augimo lygiui.

Pirmosios emocinės pagalbos nukentėjusiesiems teikimas

Svarbu įsidėmėti, kad pirmąją emocinę paramą gali suteikti ne tik psichologai ar kiti krizių įveikimo išmokyti specialistai (socialiniai darbuotojai, medikai, kt.), nes **pirmoji emocinė parama – tai nuoširdi žmogiška parama ir palaikymas, kurį šalia esančiam ir kenčiančiam žmogui gali suteikti kiekvienas iš mūsų.** Pirmosios emocinės paramos metu mes turėtume padaryti viską, kas nukentėjusiajam padėtų atkurti prarastą saugumo jausmą ir pusiausvyrą, nusiraminti, įgauti vilties ir jėgų rūpintis savimi, skatintų jį padėti sau ir kreiptis psichologinės, socialinės, teisinės ar kitos būtiniausios pagalbos.

Pirmoji emocinė parama, suteikiama iškart po įvykio, kai asmenims nebegresia potenciali žala, yra **tarsi tinkamų sąlygų sudarymas perpasakoti tai, kas įvyko, ir tiek kartu, kiek nukentėjusysis nori.** Gali būti, kad pasakodamas asmuo remsis savo paties turima informacija, jei buvo įvykio dalyvis, arba tuo, ką sužinojo iš žiniasklaidos ar kitų žmonių. Svarbu suprasti, kad **nuo nelaimės nukentėti gali ne tik joje dalyvavę ir tiesiogiai jos poveikį patyrę asmenys – kritinio įvykio poveikį gali netiesiogiai patirti ir ją stebėję ar iš įvykio vietos evakuoti asmenys, ugniagesiai gelbėtojai ir kiti specialiųjų tarnybų pareigūnai, nukentėjusiųjų šeimos, kt.**

Kas sudaro pirmąją emocinę paramą?

- **globa ir parama** (be nereikalingo kišimosi).
- **nukentėjusiojo** poreikių, problemų ir nerimo šaltinių *įvertinimas*.
- **pagrindinių poreikių** (vandens, maisto, vaistų, šilumos ir drabužių, informacijos, kt.) *patenkinimas*.
- **išklausymas** (bet ne spaudimas kalbėti): aktyvus nukentėjusiojo pasakojimo klausymasis, jo reakcijų priėmimas, susilaikymas nuo savo paties nuomonių ar emocijų reiškimo, nes tai gali paskatinti kalbantįjį nutraukti bendravimą, užsisklęsti.
- **nuspėjamumo kūrimas**: nukentėjusiajam padedama pasiruošti dar pasireiškiančioms reakcijoms ir tolesnei įvykių eigai.
- **paguoda** ir pagalba mažinant nerimą.
- **pagalba ieškant reikiamos informacijos**, susisiekiant su artimaisiais, psichologinės, socialinės, teisinės ir kitokios pagalbos specialistais.
- **apsauga** nuo tolesnio žalojančio patirtos traumos poveikio.

Kada, kur ir kaip galima pradėti teikti pirmąją emocinę pagalbą?

- pirmoji **emocinė pagalba** visus, kuriems jos reikia, **turėtų pasiekti kiek galima greičiau**.
- rekomenduojama **aktyviai stengtis suteikti emocinę pagalbą**, nesitikint, kad nukentėjusieji to patys paprašys.

- jei asmuo yra labai paveiktas įvykio ir išgyvena stiprų stresą, **rekomenduojama pradėti pagalbą teikti jau pirmojo kontakto su nukentėjusiuoju metu**, tik pašalinus jį iš grėsmę keliančios aplinkos.
- jei asmeniui teikiama medicinos pagalba, tuo pat metu **galima pradėti teikti ir emocinę pagalbą**.
- siekiant, kad emocinė pagalba būtų veiksminga ir prieinama, **daugelį dalykų reikia apgalvoti ir numatyti iš anksto**: pvz., gebėti atpažinti nukentėjusiuosius, kuriems reikalinga pirmoji emocinė pagalba, iš anksto žinoti, kurie iš gelbėjimo darbus atliekančių pareigūnų geba suteikti pirmąją emocinę pagalbą ir šiuos pareigūnus nukreipti pas nukentėjusiuosius.
- tam, kad emocinė pagalba būtų efektyvi, **pagalbą teikiantys asmenys turi gebėti įvertinti nukentėjusiojo būseną ir atpažinti, kokią pagalbą nukentėjusysis tą akimirką iš tiesų gali suvokti ir priimti** (pvz., žmogaus, kuris yra šoko būsenos ir neigia tai, kas ką tik atsitiko, nereikia stengtis įtikinti ir išsamiai informuoti apie įvykį).
- rekomenduojama nukentėjusiųjų asmenų, kuriems teikiama emocinė parama, paprašyti kontaktinių duomenų, kad būtų galima vėliau su jais susisiekti ir **nuoširdžiai pasidomėti kaip jie jaučiasi, ar jiems reikalinga tolesnė pagalba**. Užsienio šalyse tai įprasta – pvz., Švedijoje pamainos vadas po gelbėjimo darbų nukentėjusiesiems palieka savo vizitinę kortelę, kad nukentėjusieji, norėdami atkurti įvykio detales ar sužinoti, kodėl ugniagesiai gelbėtojai gelbėjimo darbų metu atliko vienus ar kitus veiksmus, galėtų su jais susisiekti.

Norint suprasti kitą ir jam padėti, visų pirma reikalinga **empatiija – tai gebėjimas įsijausti į kito žmogaus emocinę būseną, jausmus, mintis, įsitikinimus**. Empatiškas žmogus nėra egocentiškas, jis geba atsiriboti nuo savo emocijų, jausmų, minčių ir „įsijausti į kito žmogaus kailį“. Psichologas M. Davis skiria tris empatijos tipus – gebėjimą mąstyti iš kito žmogaus perspektyvos („pasijusti kito žmogaus kailyje“), gebėjimą jausti kito žmogaus emocijas (žiūrint siaubo filmą, pajusti baime, kurią išgyvena filmo herojus) ir empatinį susirūpinimą (parodyti atitinkamą susirūpinimą kitu žmogumi, jo savijauta). **Empatiija – labai svarbi emocinė kompetencija, be kurios neįmanoma sukurti ir palaikyti žmogiškojo ryšio, todėl mokyti ugdyti savo empatiškumą būtina kiekvienam žmogui, kuris nori būti laimingas, kurti bei palaikyti laimingus santykius**. Kaip tai daroma? Pirmiausia – išmokime jausti pagarbą kalbančiam žmogui. Tai reiškia, kad mes labai dėmesingai ir rimtai reaguosime į viską, ką sako ir ką jaučia šalia esantys žmonės. Pagarba prasideda nuo požiūrio į žmogų kaip į asmenybę, o ne kaip į objektą. Empatijos stiprumas priklauso ir nuo to, kiek esame pastabūs analizuodami kitų žmonių elgesį, siunčiamus nežodinius signalus. Kai kalbame su pašnekovu, įpraskime užduoti sau du klausimus: kokius jausmus dabar išgyvena šis žmogus ir iš ko aš apie tai sprendžiu? Kai suprasite kito žmogaus jausmus, nesunkiai galėsite reaguoti empatiškai.

Jausmai ne visada išsakomi žodžiais, daug dažniau jie reiškiami kitais būdais, todėl labai svarbu gebėti suprasti nežodinius ženklus: intonaciją, gestus, veido išraišką ir pan. **Proto raiškos priemonė yra kalba, o jausmai reiškiami nežodiniais būdais**. Taigi, jei žmogaus žodžiai neatitinka jo intonacijos, veido išraiškų ir gestų, pvz., žmogus tvirtina, kad viskas yra

gerai, tačiau atrodo susigūžęs, nudelbęs akis ar susijaudinęs, **tiesą dažnai galima suprasti ne iš to, kas sakoma, o iš to, kaip sakoma. Juk apie 90 proc. emocinės informacijos yra pateikiama ne žodžiais – paprastai nesąmoningai suvokiame, tarkim, balse atsispindintį nerimą ar judesių išduodamą susierzinimą.** Taigi, norint pasiekti, kad nukentėjusysis pasijustų suprastas, reikia paprasčiausiai atsidurti to žmogaus kailyje.

Kaip suprasti kitą?

- įvardykite emociją, kurią, jūsų nuomone, jaučia kitas asmuo, pvz., „yra nusivylęs“, „pyksta“, „bijo“ ir pan.
- pasakykite: „Aš bandau susigaudyti, ką jūs jaučiate ir manau, kad tai yra...“ (įvardinkite jausmą). Pasitikslinkite: „Teisingai? Jei ne, gal galite patikslinti, ką jūs jaučiate?“. Palaukite, kol tas asmuo sutiks su jumis arba ištaisys jūsų klaidą.
- klauskite: „Ar jūs labai... (nusivylęs / piktas / nusiminęs / kt.)?“. Duokite laiko atsakyti, būkite pasirengę emocijų proveržiui.
- klauskite: „O kokia yra priežastis, dėl kurios jūs esate taip (nusivylęs / piktas / nusiminęs / kt.)?. Leiskite pašnekovui išlieti susikaupusius jausmus.
- paklauskite: „Kas turi įvykti, kad jums palengvėtų?“.
- vėliau klausimą patikslinkite: „Ką aš galiu padaryti, kad jums palengvėtų? Ką galite padaryti jūs, kad taip nutiktų?“.

Nukentėjusiojo pasitikėjimo įgavimas

Dauguma nukentėjusiųjų teigia, kad prieš įvykstant įvykiui jie tikėjo, kad pasaulis yra pakankamai saugus, tačiau šis tikėjimas kritinio įvykio metu yra visiškai sunaikinamas. Taigi viena iš užduočių, teikiant pirmąją emocinę paramą nukentėjusiesiems, yra padėti nukentėjusiam asmeniui atkurti prarastą pasitikėjimą pasauliu.

Priežastys, dėl ko gali būti sunku sukurti pasitikėjimu grįstus santykius su nukentėjusiuoju

- baimė pasitikėti žmonėmis.
- priklausimas kitai kultūrai.
- nukentėjusiojo ankstesnė patirtis, susijusi su pareigūnais, yra neigiama.
- nukentėjusiojo gimtoji kalba yra kita.
- nerimas dėl konfidencialumo.
- nerimas dėl to, kad nukentėjusysis bus apkaltintas aplinkinių.
- pyktis.
- kaltė dėl įvykio.

Kaip sukurti tarpusavio pasitikėjimą su nukentėjusiuoju?

- būkite ramūs ir susikaupę.
- išreikškite gailestį dėl to, kas įvyko.
- aiškiai įvardinkite, kad nukentėjusysis nėra kaltas dėl to, kas įvyko.

- gerai išmanykite įstatymus ir konfidencialumo ribas.
- būkite jautrus nukentėjusiojo psichologinei būsenai.
- nevertokite formalių frazių „Viskas bus gerai“ arba „Laikas gydo“ – visi žinome, kad šios frazės yra netiesa. Geriau sakykite „Dabar jūs esate saugus“, „Noriu jumis pasirūpinti“, „Aš noriu jums padėti“ ir pan.

Nukentėjusieji dažnai jaučiasi bejėgiai, pažeidžiami ir išsigandę, todėl labai svarbu jiems padėti pasijusti saugiams ir išreikšti staiga užplūdusius jausmus. Be to, po kritinių įvykių nukentėjusieji dažnai jaučia, tarsi gyvenimas būtų virtęs nekontroliuojamu chaosu. Kadangi nukentėjusieji negalėjo kontroliuoti juos sukrėtusių įvykių, jausmas, kad esi bejėgis prieš likimą, gali persiduoti ir į kitas gyvenimo sritis. Todėl labai svarbu nukentėjusiesiems leisti pajusti, kad, nepaisant patirtų siaubingų išgyvenimų, gyvenimas ir vėl gali būti kontroliuojamas.

Didžiosios Britanijos ugniagesys gelbėtojas apkabina vyrą po tragiško 27 aukštų pastato „Grenfell Tower“ gaisro Londone, pasiglemžusio 79 žmonių gyvybes. 2017 m. liepos mėn. News Group Newspapers Ltd nuotrauka.



Kaip padėti nukentėjusiesiems pasijusti saugiams?

- prisistatyti, pasakant savo vardą, pareigas bei bendravimo tikslą.
- užtikrinti nukentėjusįjį, kad jis yra saugus, kreipiant dėmesį į savo paties kalbėjimo manierą, pozą, balso toną, kūno kalbą, sakomus žodžius.
- pasistengti, kad jūsų ir nukentėjusiojo akys būtų tame pačiame lygmenyje (jei nukentėjusysis tupi – atsitūpti ir pan.).
- paprašyti papasakoti, kas įvyko ir paklausti apie sužeidimus (pirmiausia svarbu pasirūpinti fizine būkle).
- įvertinti, ar nukentėjusiajam nereikia drabužių, apklotų ar kt.
- pasiteirauti, ar nukentėjusysis turi kokių specialiųjų poreikių (pvz., reguliariai vartoja kokius nors vaistus, nori atsigerti, kt.) ir nuogastavimų.
- pasiūlyti susisiekti su šeimos nariu, draugu ar krizių įveikimo specialistu.
- užtikrinti privatumą pokalbio metu (kiek tai įmanoma).

- apkabinti (mokslininkai įrodė, kad apkabinimas ramina, atpalaiduoja, mažina stresą, nerimą, įtampą, baimę, liūdesį ir vienatvės jausmą, gerina imunitetą ir tarpusavio supratimą. Anot mokslininkų, norint, kad vaikas tinkamai vystytųsi ir augtų emociškai sveikas, jam reikia mažiausiai 5 apkabinimų per dieną, o pasaulinio garso šeimos terapeutė V. Satir teigimu, žmogui reikia keturių apkabinimų išlikimui, aštuonių – kad galėtume atlikti eilinius dienos darbus, o dvylikos – asmeniniam augimui). Siekiant, kad apkabinimas būtų palaikantis, patartina neliesti nukentėjusiojo juosmens ar sėdmenų – rankas derėtų laikyti ties nukentėjusiojo mentėmis, galima delnu švelniai patapšnoti per petį.

Kaip padėti nukentėjusiajam išreikšti savo jausmus?

- nesistenkite sumažinti nukentėjusiųjų jausmų raiškos, ekspresijos, nesakykite: „Susiimk!“, „Nusiramink!“, „Jūs labai emocionaliai reaguojate...“ ir pan.
- stebėkite kūno kalbą, - pozą, veido mimikas, balso toną, gestus, žvilgsnį. Stenkitės suprasti, kokius jausmus išgyvena nukentėjusysis.
- užtikrinkite, kad visi šie jausmai, kuriuos jaučia nukentėjusysis, yra normalūs ir būdingi tokiai situacijai, pvz., „Po tokių sukrečiančių išgyvenimų yra normalu jausti baimę, liūdesį ir būti sumišusiam“.
- neleiskite nukentėjusiajam kaltinti savęs.
- parodykite, kad atidžiai klausotės kiekvieno žodžio (palaikykite akių kontaktą, kartas nuo karto linktelėkite galvą ir pan.).
- nelyginkite aukų, su kuriomis susidūrėte anksčiau, patirčių su nukentėjusiojo, kuriam šiuo metu teikiate pirmąją emocinę paramą, patirtimi. Nesakykite, pvz., „Praėjusiais metais panašiam gaisre išgyvenusi moteris labai ramiai į viską reagavo, ir jūs tuoj nusiraminsite...“. Nors mes patiriame iš pažiūros panašius kritinius įvykius (gaisrus, autoavarijas ir kt.), kiekvienas žmogus juos išgyvena labai skirtingos brandos ir gyvenimo patirties kontekste, todėl tokių pačių patirčių tiesiog nebūna.
- atsiminkite, kad nukentėjusieji nėra vienodi, todėl, teikiant pagalbą, verta atsižvelgti ir į individualiu skirtumus.
- nepertraukinėkite nukentėjusiojo pasakojamos istorijos, net jei nukentėjusysis ir kartojasi, nesakykite: „Tai jau sakėte...“, „Jūs kartojatės...“ ir pan. Kartojimas nukentėjusiajam padeda išveikti patirtą stresą.
- nesuserzinkite dėl nukentėjusiųjų reiškiamo nerimo ir kt.

Kaip padėti nukentėjusiesiems atgauti prarastą gyvenimo kontrolės jausmą?

- leiskite nukentėjusiesiems nuspręsti, kada ir kur jie nori kalbėti.
- klausykitės nukentėjusiųjų atidžiai, kantriai ir pagarbiai.
- neteiskite nukentėjusiųjų, neabejokite jų jausmais ir veiksmais įvykio metu.

- stenkitės suprasti nukentėjusiųjų jausmus ir skaityti informaciją esančią „tarp eilučių“ (intonacija, kūno kalba, veido išraiškos ir kt.).
- su savimi turėkite lankstinukų apie tai, kur nukentėjusieji gali kreiptis psichologinės, socialinės, teisinės ir kitokios pagalbos.
- stenkitės nukentėjusiesiems suteikti reikiamą informaciją, kad jie patys galėtų priimti atitinkamus sprendimus, nes tai yra svarbi prarasto gyvenimo kontrolės jausmo atgavimo dalis.
- nenuvertinkite nukentėjusiųjų baimių ir nerimo kaip perdėtų ir neatitinkančių situacijos, nesakykite: „Nusiraminkite, jūs tikrai per jautriai reaguojate“ ir pan.
- nesielkite su nukentėjusiais kaip su bejėgiais.

Atidus nukentėjusių išklausymas yra viena svarbiausių užduočių, todėl yra svarbu mokėti aktyviai klausytis ir tai daryti su užuojauta. Klausymasis su užuojauta demonstruoja rūpestį ir taip skatina nukentėjusiuosius labiau atsiverti bei kalbėti laisviau. **Nuo balso tono, žodžių, veido išraiškų, kūno kalbos ir klausymosi kokybės priklauso, ar nukentėjusysis pasijus išgirstas.** Dėl šios priežasties kiekvienas, kuris nori išklausti, turi suvokti savo paties nukentėjusiesiems siunčiamas žodines ir nežodines žinutes.

Kokia kūno kalba siunčia atvirumo ir užuojautos žinutę nukentėjusiam asmeniui?

- akių kontakto palaikymas, susidomėjimo rodymas.
- kūno pozos išlaikymas, kuris rodytų atsipalaidavimą, tačiau ir budrumo būseną.
- nedidelis palinkimas į priekį, rodantis susidomėjimą.
- apkabinimas (jei sunku / neįmanoma apkabinti tiesiogiai, galite pabandyti apkabinti nukentėjusįjį apgobdami jį antklode, draugiškai priliesdami petį ar nugarą, paimdami už rankos, kt.).
- kalbėjimas ritmingu ir maloniu tonu.
- atvirų klausimų uždavinėjimas, kurie nereikalautų atsakymų „Taip“ arba „Ne“. Atviri klausimai prasideda žodžiais „Kada“, „Kaip“, „Kiek“, „Kur“, „Ka“ (pvz., „Kada pasitebėjote, kad ...?“, „Kaip jautėtės tuomet, kai...?“, „Kur buvote tada, kai sužinojote...?“ ir pan.).
- rodyti susidomėjimą nukentėjusiojo istorija iki pat pasakojimo pabaigos.

Ko daryti nederėtų?

- veido išraiška ar kūno kalba demonstruoti nekantrumo.
- susikūprinti.
- dairytis aplinkui, nukentėjusiajam kalbant.
- leisti, kad jūsų ir nukentėjusiojo akys būtų skirtingame lygmenyje.
- žiovauti, atsidusti ir kitokiais ženklais rodyti nuobodulį, nesidomėjimą.
- nukentėjusiajam kalbant, atlikti kitus darbus.

- nukreipti nukentėjusiojo pasakojamą istoriją kita linkme.
- pertraukti nukentėjusiojo pasakojimą.
- pasakyti nukentėjusiajam, kaip jis turėtų jaustis.
- nesutikti, ginčytis su nukentėjusiuoju.
- per anksti apibendrinti pasakojimą ir kurti trūkstamas detales iš konteksto.
- naudoti tokį žodyną, kuris nėra suprantamas nukentėjusiajam.
- per daug kalbėti.
- žinoti visus atsakymus.
- užduoti tokius klausimus, kurie bylotų apie kaltinimą nukentėjusiajam, pvz., „Ar nemanote, kad galėjote padaryti kažką kitaip ir nelaimės būtų išvengta...?“.

Užduotis. Pasiskirstykite į dvi mažas grupes. Viena grupelė turi sugalvoti kritinį įvykį ir suvaidinti to įvykio nukentėjusiuosius. Kita grupelė – suteikti jiems pirmąją emocinę pagalbą – užtikrinti saugumą, sukurti tarpusavio pasitikėjimo jausmą, išklausti ir pan. Vėliau grupelės apsikeičia vaidmenimis.

Naudingos nuorodos

https://www.ted.com/talks/guy_winch_the_case_for_emotional_hygiene#t-400332 (filmukas apie psichologinę – emocinę higieną, anglų k.)

https://www.youtube.com/watch?v=IOUM_208sJA (filmukas apie tai, kaip teikti pirmąją emocinę pagalbą, anglų k.)

<https://www.youtube.com/watch?v=hYZmK46--Mc> (filmukas apie tai, kaip valdyti savo emocijas, anglų k.)

<https://www.youtube.com/watch?v=0gks6ceq4eQ> (filmukas apie tai, kaip atsiranda emocijos, anglų k.)

<https://www.youtube.com/watch?v=sa7WiL1xwOg> (filmukas apie pirminę psichologinę pagalbą, anglų k.)

Literatūros sąrašas ir elektroniniai ištekliai:

1. D. Goleman (2009). Emocinis intelektas. Kodėl jis gali būti svarbesnis nei IQ. Vilnius: Presvika
2. N. Baylis, R. Sullivan (2012). First-Aid for Emotional-Shock. Your 12-page guide to good practice in the minutes, hours and first month following a serious Emotional-Shock
3. State of Israel Ministry of Health interneto svetainė https://www.health.gov.il/English/Topics/Mental_Health/Anxiety/Pages/default.aspx
4. Psychology Today interneto svetainė <https://www.psychologytoday.com/blog/cutting-edge-leadership/201108/are-you-empathic-3-types-empathy-and-what-they-mean>
5. Lietuvos paslaugų sferos darbdavių asociacijos interneto svetainė, <http://lpsda.eu/empatinis-klausymas-ir-jo-metodai-pokalbio-ir-grupes-diskusijos-valdymas/>
6. M. Goulston (2017). Tiesiog klausykitės. Vilnius: Alma littera

7. M. Murray, M. Hook & A. Seymour (2005). Listen to My Story: Communicating With Victims of Crime Video Discussion Guide. U.S. Department of Justice Office of Justice Programs.
8. Nida Žemaitienė, Gita Argustaitė (2014) „Savižudybių, katastrofų, kitų ekstremalių situacijų valdymas ir būtinosios psichologinės pagalbos organizavimas“. Metodinis leidinys / mokojoji knyga.
9. Psichologinės elgesio su kritinių įvykių išgyvenančiais pareigūnais rekomendacijos (2016), Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas
10. R. Lekavičienė, Z. Vasiliauskaitė, D. Antinienė, J. Almonaitienė (2015). Bendravimo psichologija šiuolaikiškai. Vilnius: Alma littera.
11. Interneto svetainė https://www.ncjrs.gov/ovc_archives/reports/firststep/bgavoc.html
12. Interneto svetainė http://images.slideplayer.com/20/6039616/slides/slide_4.jpg
13. Interneto svetainė <https://i.pinimg.com/originals/62/b0/1c/62b01cd394d9c9270723d178e1cdebb4.gif>
14. Interneto svetainė https://greatergood.berkeley.edu/quizzes/take_quiz/ei_quiz#4
15. Interneto svetainė <http://www.ptsdunited.org/ptsd-statistics-2/>
16. Interneto svetainė <http://www.healmyptsd.com/education/post-traumatic-stress-disorder-statistics>
17. Interneto svetainė <https://www.sidran.org/resources/for-survivors-and-loved-ones/post-traumatic-stress-disorder-fact-sheet/>
18. Interneto svetainė <https://www.barendspsychology.com/mental-disorders-post-traumatic-stress-disorder-statistics/>
19. Interneto svetainė <https://www.firerescue1.com/health/articles/117318018-New-study-estimates-20-percent-of-firefighters-paramedics-have-PTSD/>
20. Interneto svetainė <http://www.harpersbazaar.com/celebrity/latest/a10043903/prince-william-hugs-london-fire-victim/>
21. Interneto svetainė <https://www.thesun.ie/news/1151985/heartbreaking-moment-heroes-firefighters-who-battled-the-grenfell-tower-fire-break-down-in-tears-as-nation-pays-a-minutes-silence-in-tribute-to-the-victims/>
22. Interneto svetainė <http://www.dailymail.co.uk/news/article-4617436/Grenfell-Tower-Five-victims-identified.html#ixzz53rcIV4et>
23. Interneto svetainė <https://www.standard.co.uk/news/london/firefighters-break-down-in-tears-as-clerkenwell-station-closes-in-45m-cuts-9048711.html>
24. Interneto svetainė <http://www.dailymail.co.uk/news/article-2536550/Firefighters-break-tears-walk-Britains-oldest-fire-station-time.html>
25. Interneto svetainė <http://metro.co.uk/2017/06/14/what-to-do-if-you-are-affected-by-the-grenfell-tower-fire-in-west-london-6706909/>
26. Interneto svetainė <http://firefighterparamedicstories.blogspot.lt/2014/05/a-hug.html>
27. Interneto svetainė <https://www.nbcmiami.com/news/local/Mass-Shooting-at-Fort-Lauderdale-Hollywood-International-Airport-409918345.html>
28. Interneto svetainė <http://www.telegraph.co.uk/finance/newsbysector/industry/defence/11305056/Islamist-terror-why-I-now-fear-going-on-the-Tube.html>

ATMINTINĖ

PIRMOSIOS EMOCINĖS PARAMOS TEIKIMAS NUKENTĖJUSIESIEMS

KRITINIO ĮVYKIO PAVEIKTAS NUKENTĖJUSYSIS. KAIP ATPAŽINTI?

- 1. Fizinės reakcijos:** drebulys, troškulys, nuovargis, pykinimas, alpimas, traukuliai, vėmimas, svaigulys, silpnumas, krūtinės skausmai, galvos skausmai, greitas širdies plakimas, raumenų drebulys, šokas, griežimas dantimis, regėjimo sutrikimai, stiprus prakaitavimas, kvėpavimo sunkumai.
- 2. Kognityvinės (pažintinės) reakcijos:** sumišimas, įtarumas, kitų kaltinimas, suprastėjęs gebėjimas spręsti problemas, sumažėjęs dėmesingumas, suprastėjęs gebėjimas susikaupti ir atsiminti, nesorientavimas laike ar vietoje, apatija.
- 3. Emocinės reakcijos:** baimė, kaltė, sielvartas, panika, neigimas, nerimas, susijaudinimas, irzlumas, stiprus pyktis, emocinis sukrėtimas ar šokas, emocijų protrūkiai, verksmas, isterija, isteriškas juokas, bejėgiškumas, kaltė, gėda, liūdesys.
- 4. Elgsenos reakcijos:** užsisklendimas ar pasitraukimas, intensyvus vaikščiojimas, chaotiški judesiai, sustingimas.
- 5. Papildomą dėmesį atkreipkite:** į vaikus, patyrusius kritinį įvykį arba tapusius kritinio įvykio liudininkais; į visus nukentėjusiuosius, įvykio liudininkus ir pagalbos teikėjus, jei šiame kritiniame įvykyje buvo stipriai sužaloti ar žuvo vaikai, besilaukiančios moterys, neįgalieji, kt.; taip pat į visus nukentėjusiuosius, įvykio liudininkus ir pagalbos teikėjus, jei

KAIP NEPAKENKTI NUKENTĖJUSIESIEMS DAR LABIAU?

- 1. Abejingumas:** nebūkite abejingas, pasiūlykite savo pagalbą ir paramą net tiems asmenims, kurie neatrodo paveikti įvykio.
- 2. Kaltinimai:** neleiskite nukentėjusiajam kaltinti savęs. Neteiskite nukentėjusiųjų, neabejokite jų jausmais ir veiksmais įvykio metu. Neužduokite klausimų, kurie bylotų apie kaltinimus nukentėjusiajam, pvz., „Ar nemanote, kad galėjote padaryti kažką kitaip ir nelaimės būtų išvengta...?“
- 3. Patirties ir jausmų sumenkinimas:** nenuvertinkite nukentėjusiųjų baimių ir nerimo kaip perdėtų ir neatitinkančių situacijos, nesakykite: „Nusiraminkite, Jūs tikrai per jautriai reaguojate“ ir pan. Nesistenkite sumažinti nukentėjusiųjų jausmų raiškos, nesakykite: „Susiimk!“, „Nusiramink!“, „Jūs labai emocionaliai reaguojate...“ ir pan. Nelyginkite aukų, su kuriomis susidūrėte anksčiau, patirčių su nukentėjusiojo, kuriam šiuo metu teikiate pirmąją emocinę paramą, patirtimi. Nesakykite, pvz., kad „Praėjusiais metais panašiam gaisre išgyvenusi moteris labai ramiai į viską reagavo, ir Jūs tuoj nusiraminsite...“.
- 4. Nekantrumas:** nepertraukinėkite nukentėjusiojo pasakojamos istorijos, net jei nukentėjusysis ir kartojasi, nesakykite: „Tai jau sakėte...“, „Jūs kartojatės...“ ir pan. Kartojimas nukentėjusiajam padeda išveikti patirtą stresą. Veido išraiškomis ar kūno kalba nedemonstruokite nekantrumo. Nesusierzinkite dėl nukentėjusiųjų reiškiama nerimo ir kt.
- 5. Netinkama kūno kalba:** nesusikūprinkite, nežiovaukite ir nesidairykite aplink, neatlikinėkite kitų darbų, kai nukentėjusysis kalba. Neleiskite, kad jūsų ir nukentėjusiojo akys būtų skirtingame lygmenyje. Apkabindami nelieskite nukentėjusiojo juosmens ar sėdmenų.
- 6. Netinkamas pokalbio turinys ir eiga:** nekalbėkite daugiau už nukentėjusį asmenį, nenukreipkite jo pasakojimo kita, jums patogesne linkme, nesakykite nukentėjusiajam, kaip jis turėtų jaustis ir nesiginčykite. Nenaudokite nesupranto žodvno ir nesistenkite per anksti apibendrinti pasakojimo. nekurkite trūkstantu detaliu iš konteksto.

KAIP SUTEIKTI PIRMAJĄ EMOCINĘ PARAMĄ?

1. **Atpažinti nukentėjusį** nuo kritinio įvykio ir jam prisistatyti, pasakyti bendravimo tikslą, pvz., „Aš noriu tau padėti“.
2. **Užmegzti kontaktą** (pvz., klausiant apie sužeidimus, pasiūlant atsigerti vandens, antklodę, pareiškiant užuojautą, kt.)
3. **Pasirūpinti sužeidimais**, jei tokių yra.
4. Kuo greičiau pradėti **teikti pirmąją emocinę paramą**.
5. **Išsiaiškinti nukentėjusiojo poreikius** (vandens, maisto, vaistų, šilumos ir drabužių, informacijos, kt.), problemas ir patenkinti pagrindinius poreikius.
6. **Išsiaiškinti, ar nukentėjusysis turi kokių nors specialių poreikių** (pvz., reguliariai geria kokius nors vaistus, kt.)
7. **Leisti nukentėjusiesiems nuspręsti**, kada ir kur jie nori kalbėti.
8. **Užtikrinti nukentėjusįjį**, kad dabar jis yra saugus ir įsitikinti, kad jūsų kūno kalba, intonacija, veido išraiškos tam neprieštarauja (palaikote akių kontaktą, kalbate ramiau, ritmingu ir maloniu balso tonu, o rodydamas susidomėjimą, esate truputį palinkęs į priekį, kt.)
9. Užtikrinti, kad jūsų ir nukentėjusiojo akys būtų tame pačiame lygmenyje (jei nukentėjusysis tupi – atsitūpti ir pan.).
10. Įvertinti, ar galima **apkabinti** ir jei galima – apkabinti. Jei nėra galimybių apkabinti tiesiogiai, pabandyti apkabinti apgobiant antklode, draugiškai priliečiant petį ar nugarą, paimant už rankos. Apkabinant rankas laikyti ties nukentėjusiojo mentėmis.
11. **Paprašyti papasakoti**, kas įvyko, užtikrinant privatumą ir nuoširdžiai išklaudyti. Pokalbio metu užduoti atvirus klausimus, kurie nereikalautų „Taip“ ir „Ne“ atsakymų. Atviri klausimai prasideda žodžiais „Kada“, „Kaip“, „Kiek“, „Kur“, „Ką“ (pvz., „Kada pastebėjote, kad..?“, „Kaip jautėtės tuomet, kai...“, „Kur buvote tada, kai sužinojote...“ ir pan.). Klausytis nukentėjusiųjų atidžiai, kantriai ir pagarbiai.
12. **Stebėti kūno kalbą** – pozą, veido mimikas, balso toną, gestus, žvilgsnį ir stengtis suprasti, kokius jausmus išgyvena nukentėjusysis.
13. Pokalbio metu **padėti nukentėjusiam asmeniui išreikšti užplūdusius jausmus** ir užtikrinti, kad visi